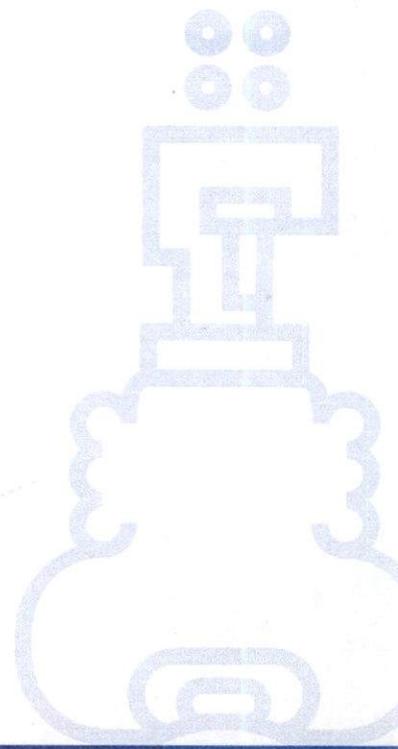


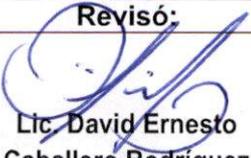
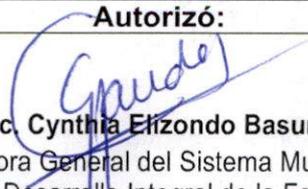
**DIF**  
NAUCALPAN

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**JEFATURA DE OFICINA**  
COORDINACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES



INDICE	PÁGINA
1. Presentación	2
2. Objetivo General	3
3. Identificación e Interacción de Procesos	3
4. Relación de Procesos y Procedimientos	4
5. Descripción de los Procedimientos	7
6. Simbología	18
7. Registro de Ediciones	19
8. Distribución	19
9. Control de Firmas	20

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

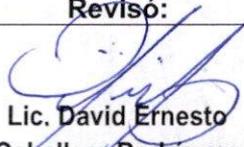
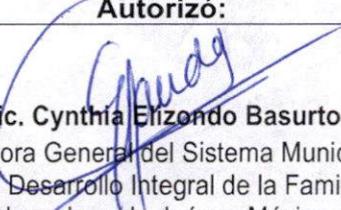
## 1.-PRESENTACIÓN

La importancia de contar con un Manual Administrativo que refleje las atribuciones, responsabilidades, forma de organización, marco normativo, secuencia e interacción de las actividades, entre otros elementos, de cada una de las unidades administrativas, no solo es dar cumplimiento a la base legal, sino también es asumir el compromiso de la unidad que lo emite con la institución y con los ciudadanos.

Este manual tiene como propósito fundamental dar a conocer, el funcionamiento y desarrollo de las actividades de la Coordinación de Oficialía de Partes, área dependiente de la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, buscando en todo momento la consecución de la mejora continua administrativa.

Este instrumento enmarca de manera clara y precisa los procesos de: Recepción de Documentos.

Está orientado a los servidores públicos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, además de aquellos ajenos al mismo, con interés de conocer los procedimientos que se llevan a cabo en este departamento que por tratarse de un documento normativo y de consulta, deberá permanecer en el centro de trabajo.

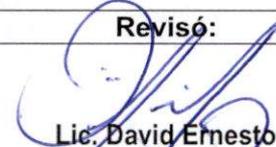
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 <b>C. Armando Tolentino García</b> Coordinador de Oficialía de Partes	 <b>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez</b> Jefe de Oficina	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

## 2.- OBJETIVO GENERAL

Establecer bases firmes que puedan guiar las acciones dentro de la Coordinación de Oficialía de Partes, como parte integral de la Dirección General, hacia el logro de sus metas, atendiendo siempre y en todo momento la premisa de la presente administración, en el sentido que debemos ser un gobierno amable, eficiente y cercano a la gente, es decir, establecer confianza, a través de la atención a la ciudadanía teniendo en cuenta sus demandas y peticiones de una manera confiable logrando así un diálogo permanente entre la sociedad naucalpense y sus autoridades municipales.

## 3.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

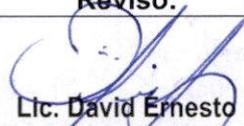
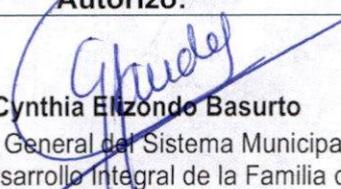
Estado inicial del proceso	Resultado final del proceso		Nombre del proceso
	Usuario interno	Usuario externo	
Recepción de documentos	Unidades Administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	Peticionario	Recepción y canalización de peticiones ciudadanas
Recepción de documentación oficial	Coordinación de Oficialía de Partes	Instituciones públicas o privadas.	Recepción y canalización de documentación oficial
Recepción de llamadas	Canalización de llamadas, internas o externas a las diversas áreas	Orientación de algún trámite o servicio	Recepción de llamadas telefónicas

<b>Elaboró:</b> 	<b>Revisó:</b> 	<b>Autorizó:</b> 
C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

#### 4.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

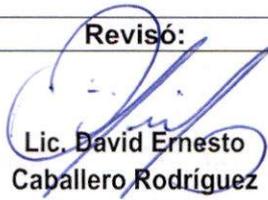
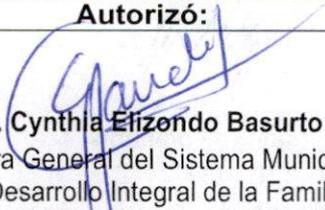
##### 4.1 Recepción de peticiones ciudadanas para su canalización

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
Recepción de peticiones ciudadanas para su canalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de las peticiones. →</li> <li>↓</li> <li>Se entrega el acuse al ciudadano. →</li> <li>↓</li> <li>Se canaliza al área competente, mediante un documento emitido por el Coordinador de Oficialía de Partes, haciendo referencia al folio de recepción del documento. →</li> </ul>	<p>Se recibe petición proporcionando un sello de recibido y un folio.</p> <p>Se revisa la documentación recibida antes de ser canalizada.</p> <p>Se registra en la base de datos.</p>
<b>Resultado de valor</b>		<b>Canalización de documentos para su atención</b>

<b>Elaboró:</b> 	<b>Revisó:</b> 	<b>Autorizó:</b> 
C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

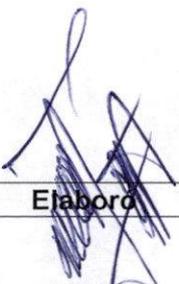
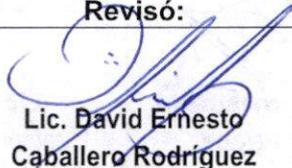
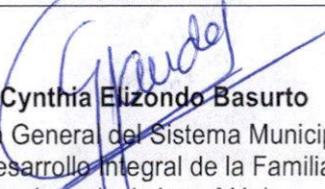
4.2 Proceso: Canalización de documentos oficiales de instituciones públicas o privadas

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
Recepción de documentación oficial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe documentación proporcionando un sello de recibido.</li> <li>Se informa al Coordinador del área respecto a la documentación recibida y se clasifica según corresponda.</li> <li>Se canaliza el o los documentos al área correspondiente.</li> </ul>	<p>Acuse de recibido.</p> <p>Se registra en el libro de Gobierno según el área a la que corresponda.</p> <p>Firma y fecha de recepción del documento.</p>
Resultado de valor		Canalización de la documentación a las áreas competentes del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

 <b>Elaboró:</b> C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 <b>Revisó:</b> Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 <b>Autorizó:</b> Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
---	--	--

4.3 Proceso: Recepción de llamadas telefónicas.

INSUMOS	TRANSFORMACION (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
Recepción de llamadas telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe la llamada. →</li> <li>↓</li> <li>Se recibe la llamada interna o externa y se canaliza al área correspondiente. →</li> </ul>	<p>Se orienta al ciudadano del trámite o servicio que requiere.</p> <p>↓</p> <p>Se enlaza con una segunda persona para atender un trámite o servicio</p>
<b>Resultado de valor</b>		<b>Atención de la recepción de llamadas telefónicas</b>

<b>Elaboró:</b> 	<b>Revisó:</b> 	<b>Autorizó:</b> 
C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

## 5.-DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 5.1 Nombre del procedimiento:

Recepción y canalización de peticiones ciudadanas

#### 5.1.2 Objetivo:

Proporcionar la atención a la ciudadanía, mediante la canalización de sus peticiones al área correspondiente, para su atención o seguimiento.

#### 5.1.3 Alcance:

Aplica a todos los ciudadanos residentes del Municipio de Naucalpan de Juárez que soliciten algún trámite o servicio. Excluye a todas las personas que no puedan comprobar con algún documento que radican en el Municipio de Naucalpan de Juárez.

#### 5.1.4 Referencias:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios

Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal, denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

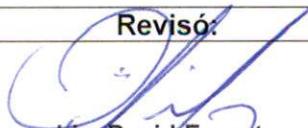
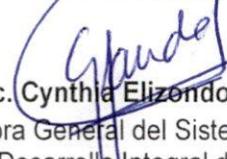
Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, México (Vigente)

Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

#### 5.1.5 Responsabilidades:

##### Coordinador de Oficialía de Partes

- I. Llevar un control y registro de los oficios en el libro de registro o en su caso en el sistema digital de registro;
- II. Brindar orientación a los ciudadanos para indicar el área a la que deba ser dirigida su petición;
- III. Asignar un número de folio consecutivo al oficio recibido;
- IV. Dejar inscrito su firma o rúbrica, fecha y hora en el oficio recibido y el acuse de correspondiente;
- V. Dejar inscrita la fecha máxima de contestación a su petición;

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

VI. Para el mejor funcionamiento el receptor de documentos deberá de tener conocimiento de las funciones que desempeñan las áreas administrativas.

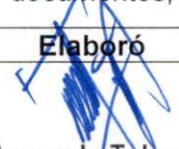
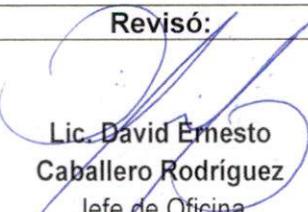
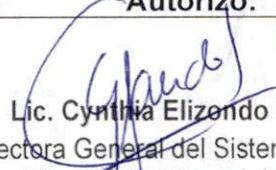
VII. Las demás que establezca el titular de la Jefatura de Oficina del SMDIF en el ámbito de sus atribuciones, o que señale la normatividad aplicable.

**Auxiliar administrativo:**

- ✓ Atender a los ciudadanos que soliciten apoyo para alguna gestión ante cualquier unidad administrativa del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, brindándole una adecuada orientación y canalizándolo al área competente si es necesario.
- ✓ Recibir las peticiones ciudadanas, proporcionando sello de recibido y asignar un folio consecutivo.
- ✓ Cumplir en tiempo y forma con las actividades delegadas por su superior jerárquico, e informar al coordinador del área si existiera algún problema.
- ✓ Entregar los documentos que se reciben para Presidencia, Dirección General o alguna otra de las áreas que conforman el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México y realizar trabajo administrativo tales como, archivar, registrar, capturar y custodiar documentos, recibir llamadas telefónicas y atenderlas.

**Auxiliar administrativo:**

- ✓ Atender a los ciudadanos que soliciten apoyo para alguna gestión ante cualquier unidad administrativa del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, brindándole una adecuada orientación y canalizándolo al área competente si es necesario.
- ✓ Recibir las peticiones ciudadanas, proporcionando sello de recibido y asignar un folio consecutivo.
- ✓ Cumplir en tiempo y forma las actividades delegadas por su superior jerárquico, e informar al coordinador del área si existiera algún problema.
- ✓ Entregar los documentos que se reciben para Presidencia, Dirección General o alguna otra de las áreas que conforman el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.
- ✓ Capturar en una base de datos las peticiones o documentos canalizados a las áreas que conforman el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, para su atención o seguimiento, manteniendo dicha base de datos actualizada.
- ✓ Y realizar trabajo administrativo tales como, archivar, registrar, capturar y custodiar documentos, recibir llamadas telefónicas y atenderlas.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**5.1.6. Definiciones:**

**COFP=** Coordinación de Oficialía de Partes.

**Canalización=** Conducir algo en una dirección determinada.

**Oficio=** Comunicación escrita expedida por una oficina pública que trata de asuntos relacionados con el servicio público en las dependencias del estado.

**Petición=** Acción de pedir.

**Solicitud=** Documentos en el que se solicita formalmente algo.

**5.1.7 Insumos:**

Documentos.

**5.1.8 Resultados:**

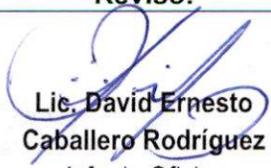
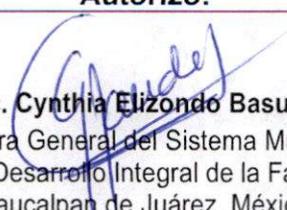
Proporcionar atención a la ciudadanía mediante la recepción de documentos o brindando información respecto a los programas y servicios.

**5.1.9 Interacción con otros Procedimientos:**

Recepción y canalización de documentos.

**5.1.10 Políticas:**

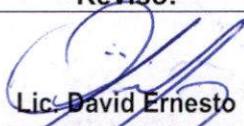
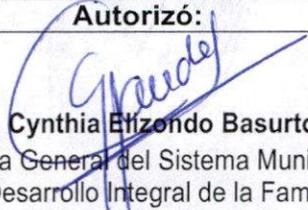
- Se recibirá solo las peticiones o documentos que cubran con todos los requisitos establecidos para cada uno de los servicios o programas de asistencia social que se manejan en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
- El procedimiento de trámite se realizará en la Coordinación de Oficialía de Partes del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México en días hábiles, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**5.1.11 Desarrollo:**

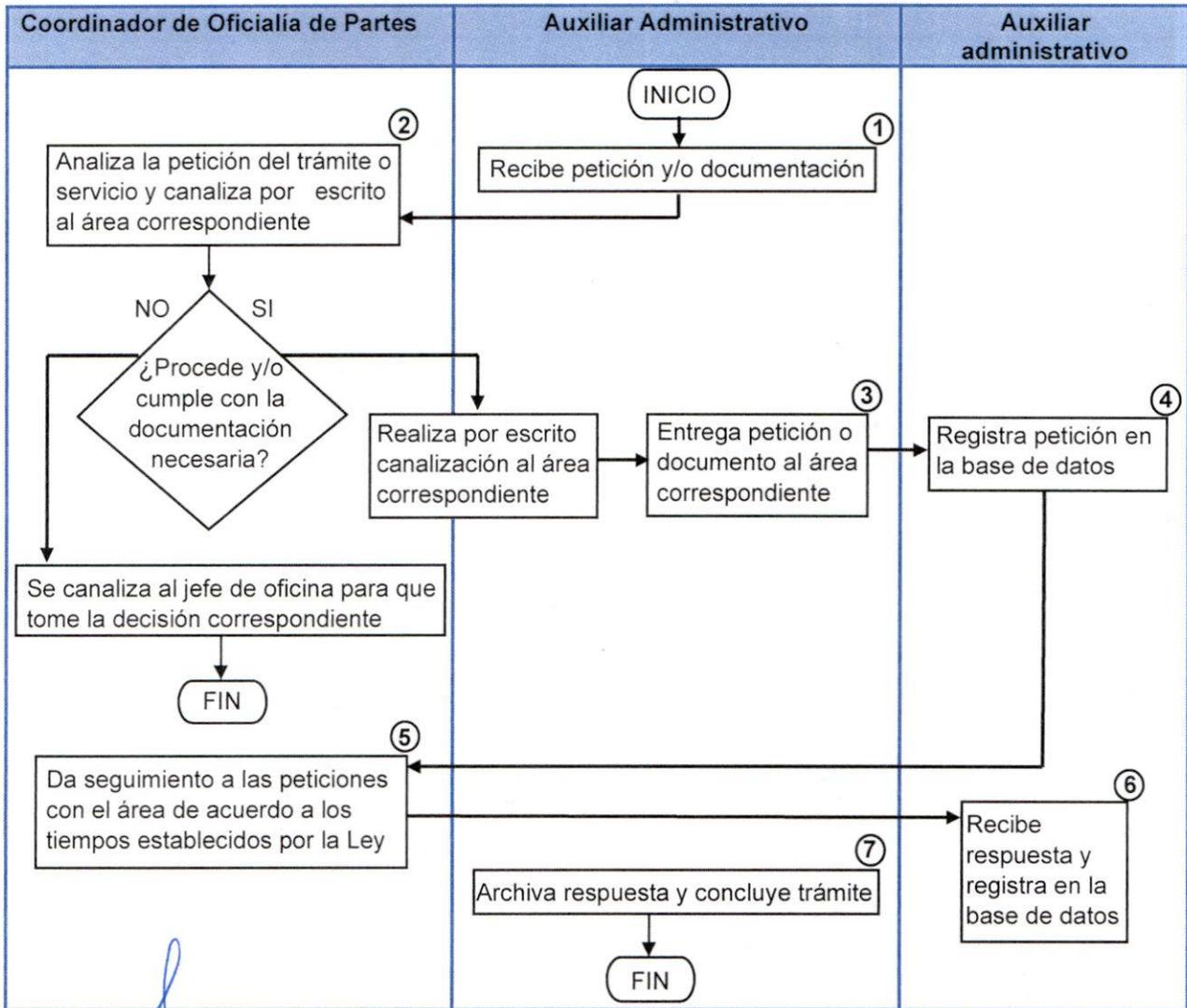
**Recepción y canalización de peticiones ciudadanas.**

N <sup>o</sup>	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo	Recibe y revisa la petición y/o documento que el ciudadano presenta proporcionando sello de recibido y folio consecutivo
2	Coordinador de Oficialía de Partes	Clasifica los documentos o peticiones de servicio, tramite o de beneficio del programa social, por folio y área competente, para ser canalizados por escrito al área correspondiente
3	Auxiliar Administrativo	Entrega las peticiones o documentos a las áreas competentes
4	Auxiliar Administrativo	Registra la petición de servicio, tramite o de beneficio del programa social en la base de datos correspondiente
5	Coordinador de Oficialía de Partes	Da seguimiento a las peticiones de servicio, tramite o de beneficio del programa social, recibidas por la Coordinación de Oficialía de Partes, solicitando por escrito al área o áreas correspondientes, el status de dicha solicitud de acuerdo a los tiempos establecidos previamente para la atención de la petición
6	Auxiliar Administrativo	Recibe copia de respuesta y descarga en la base de datos correspondiente
7	Auxiliar Administrativo	Archiva la respuesta proporcionada por el área correspondiente y se concluye el tramite

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. Armando Tolentino García</b> Coordinador de Oficialía de Partes	 <b>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez</b> Jefe de Oficina	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.1.12 Diagramación:

Recepción y canalización de peticiones ciudadanas



<p><b>Elaboró:</b></p> <p>C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes</p>	<p><b>Revisó:</b></p> <p>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina</p>	<p><b>Autorizó:</b></p> <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>
--	---	---

**5.1.13 Medición:**

Solicitudes atendidas = Porcentaje de solicitudes atendidas.  
Solicitudes recibidas

**5.1.14 Formatos e Instructivos:**

N/A

**5.2 Nombre del Proceso:**

Recepción y canalización de documentación oficial.

**5.2.2 Objetivo:**

Recibir y canalizar la documentación oficial a las unidades administrativas que conforman el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México en tiempo y forma.

**5.2.3 Alcance:**

Aplica a todas las unidades administrativas que integran el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México y/o dependencia gubernamental o alguna otra instancia.

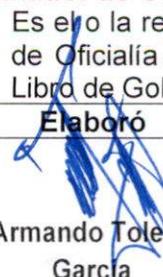
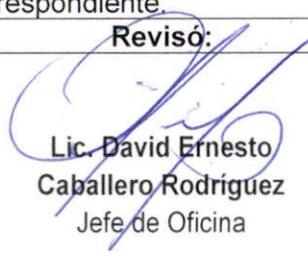
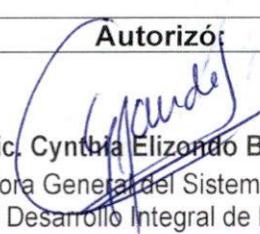
**5.2.4 Referencias:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.  
Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios  
Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal, denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.  
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios  
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.  
Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, México (Vigente)  
Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

**5.2.5 Responsabilidades:**

**Coordinador de Oficialía de Partes:**

- ✓ Es el o la responsable de verificar y analizar la documentación recibida por la Coordinación de Oficialía de Partes para su adecuada canalización, antes de que sea registrada en el Libro de Gobierno correspondiente.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Auxiliar administrativo:**

- ✓ Es responsable de recibir documentación oficial entregada por externos para ser canalizados a Dirección General o alguna otra unidad administrativa del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México y registrarla en el Libro de Gobierno que corresponda; así mismo, entregar dicha documentación al área competente, obteniendo firma y fecha de recepción en el Libro de Gobierno como evidencia.

**5.2.6 Definiciones:**

**COFP=** Coordinación de Oficialía de Partes.

**Canalización=** Conducir algo en una dirección determinada.

**Oficio=** Comunicación escrita expedida por una oficina pública que trata de asuntos relacionados con el servidor público en las dependencias del estado.

**Petición=** Acción de pedir.

**Solicitud=** Documentos en el que se solicita formalmente algo.

**5.2.7 Insumos:**

Documentos

Libros de Gobierno

**5.2.8 Resultados:**

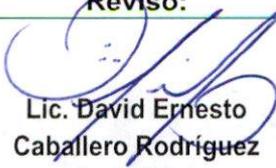
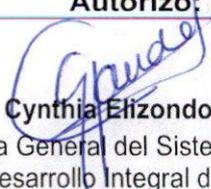
Canalizar los documentos recibidos al área correspondiente en tiempo y forma.

**5.2.9 Interacción con otros procedimientos:**

Recepción y canalización de documentos recibidos en la Coordinación de Oficialía de Partes.

**5.2.10 Políticas:**

- ✓ Se recibirá la documentación oficial que provenga de instituciones públicas o privadas, dirigidas a alguna unidad administrativa del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.
- ✓ El procedimiento de trámite se realizará en la Coordinación de Oficialía de Partes del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México en días hábiles, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18 horas.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México



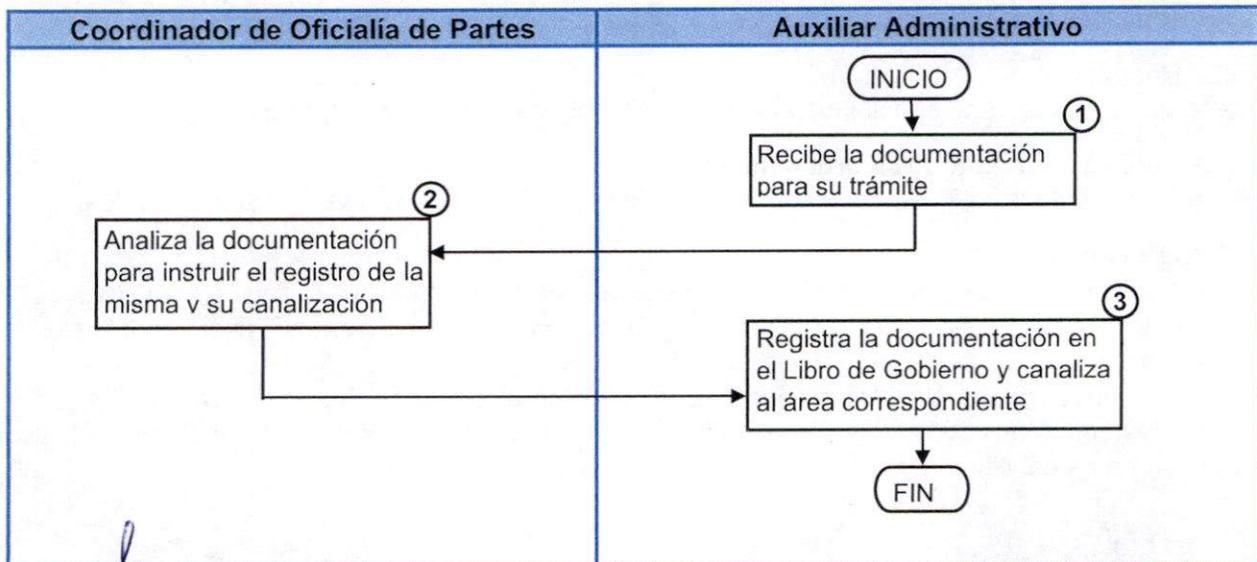
**5.2.11 Desarrollo:**

**Recepción y canalización de documentación oficial.**

N.º	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar administrativo	Recibe la documentación que el ciudadano o servidor público presenta para solicitar alguna información, tramite o servicio, proporcionando sello de recibido en el documento.
2	Coordinador de Oficialía de Partes	Analiza la documentación recibida para instruir el registro de la misma en el Libro de Gobierno correspondiente.
3	Auxiliar administrativo	Registra la documentación en el Libro de Gobierno, según la instrucción del Coordinador de Oficialía de Partes y canaliza la documentación personalmente al área correspondiente, obteniendo firma y fecha de recibido.

**5.2.12 Diagramación:**

**Recepción y canalización de documentación oficial:**



<p><b>Elaboró:</b></p> <p><i>C. Armando Tolentino García</i></p> <p><b>C. Armando Tolentino García</b> Coordinador de Oficialía de Partes</p>	<p><b>Revisó:</b></p> <p><i>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez</i></p> <p><b>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez</b> Jefe de Oficina</p>	<p><b>Autorizó:</b></p> <p><i>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</i></p> <p><b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>
---	---	--

**5.2.13 Medición:**

N/A

**5.2.14 Formatos e Instructivos:**

N/A

**5.3 Nombre del Proceso:**

Recepción de llamadas telefónicas.

**5.3.2 Objetivo:**

Brindar una adecuada atención telefónica a la ciudadanía con amabilidad, para orientarlo respecto a sus peticiones de una manera segura y confiable, logrando así un dialogo permanente entre la sociedad naucalpense y sus autoridades municipales.

**5.3.3 Alcance:**

Aplica a toda la ciudadanía que requiera información de algún trámite o servicio de esta institución.

**5.3.4 Referencias:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios

Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal, denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

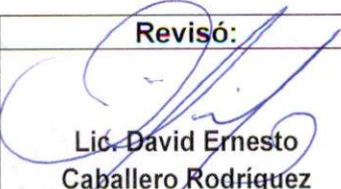
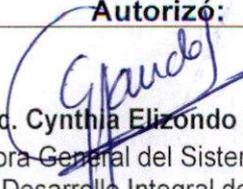
Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, México (Vigente)

Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

**5.3.5 Responsabilidades:**

**Coordinador de Oficialía de Partes:**

- ✓ Es el o la responsable de supervisar que la atención que se brinda vía telefónica por el personal de la Coordinación de Oficialía de Partes, sea de manera adecuada, tanto en el trato como en la información que se proporciona.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Auxiliar administrativo:**

- ✓ Es responsable de recibir llamadas telefónicas de los ciudadanos que soliciten información sobre alguna gestión ante cualquier unidad administrativa del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, brindándole una adecuada orientación y canalizándolo al área competente en caso de ser necesario.

**5.3.6 Definiciones:**

**COFP=** Coordinación de Oficialía de Partes.

**Canalización=** Conducir algo en una dirección determinada.

**Llamada=** Acción y efecto de llamar

**Telefónica=** Sistema de comunicación de sonidos a larga distancia

**5.3.7 Insumos:**

Conmutador.

**5.3.8 Resultados:**

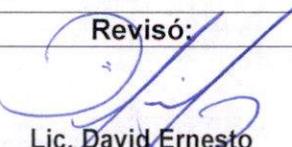
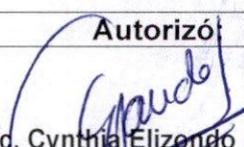
Atención de llamadas telefónicas recibidas por medio del conmutador de esta institución.

**5.3.9 Interacción con otros Procedimientos:**

N/A

**5.3.10 Políticas**

- Contar con una adecuada infraestructura telefónica.
- El procedimiento se realizará en la Coordinación de Oficialía de Partes del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

 <p><b>Elaboró:</b></p>	 <p><b>Revisó:</b></p>	 <p><b>Autorizó:</b></p>
<p>C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes</p>	<p>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

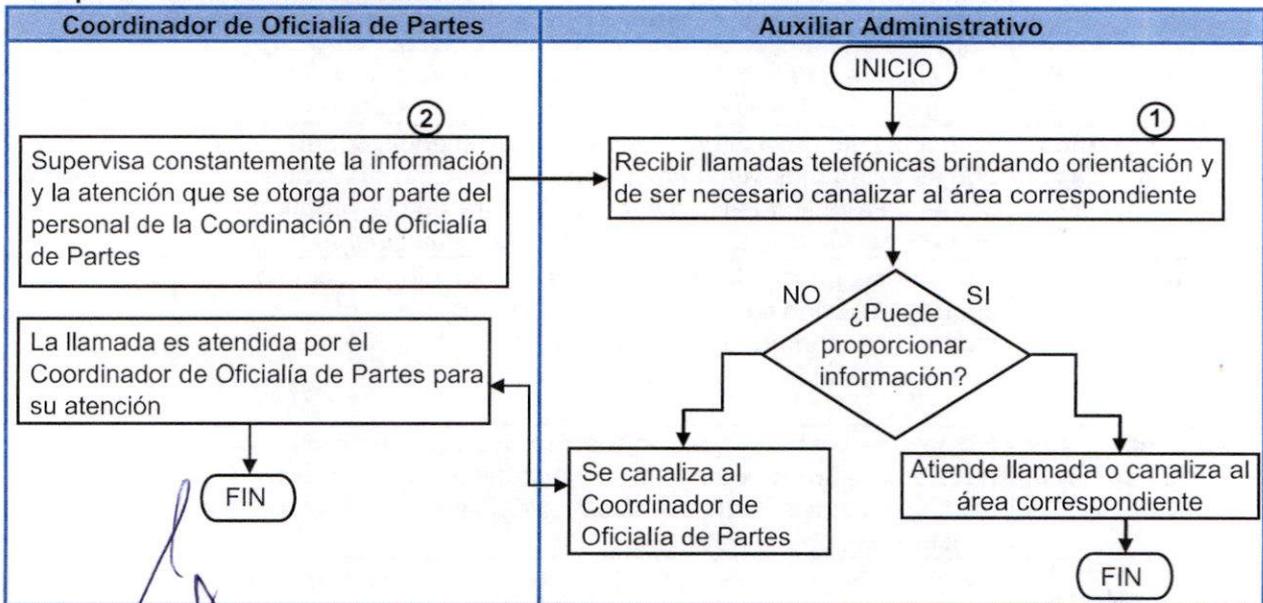
**5.3.11 Desarrollo:**

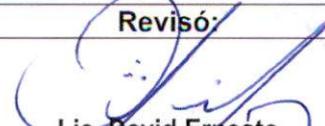
**Recepción de llamadas telefónicas**

No	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo	Recibir llamadas telefónicas proporcionando atención e información a los ciudadanos que soliciten alguna gestión ante cualquier unidad administrativa del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, brindándole una adecuada orientación y de ser necesario canalizar la llamada al área competente. Asimismo, en caso de que en la llamada recibida soliciten información con la que no se cuenta en la Coordinación de Oficialía de Partes, será canalizada al Coordinador de Oficialía de Partes para su atención
2	Coordinador de Oficialía de Partes	Supervisa constantemente la información que otorgue vía telefonía el personal de la Coordinación de Oficialía de Partes. Atiende las llamadas telefónicas que no pueden ser atendidas por los auxiliares administrativos, debido al tipo de información solicitada

**5.3.12 Diagramación:**

**Recepción de llamadas telefónicas**



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

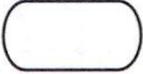
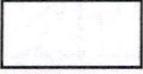
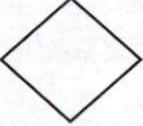
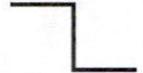
**5.3.13 Medición:**

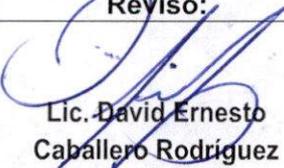
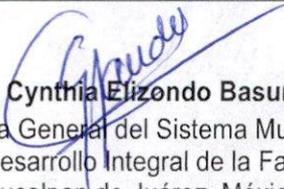
N/A

**5.3.14 Formatos e Instructivos:**

N/A

**6. SIMBOLOGIA**

Nombre del símbolo	Descripción	Símbolo
<b>Inicio o final del procedimiento</b>	Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para radicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.	
<b>Conector de procedimientos</b>	Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.	
<b>Decisión</b>	Se empieza cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.	
<b>Línea continua</b>	Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área, su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.	
<b>Operación</b>	Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.	
<b>Línea de comunicación</b>	Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.	

<b>Elaboró:</b>  <b>C. Armando Tolentino García</b> Coordinador de Oficialía de Partes	<b>Revisó:</b>  <b>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez</b> Titular de la Jefatura de Oficina	<b>Autorizó:</b>  <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
--	---	---

## 7. REGISTRO DE EDICIONES

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Oficialía de Partes, dependiente de la Jefatura de Oficina adscrita a la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

**Primera revisión:** 15/julio/2022

**Segunda revisión:** 29/julio/2022

**Revisión final:** 31/agosto/2022

**Aprobación del manual por el Comité Interno de Mejora Regulatoria del SMDIF:**

Quinta Sesión Extraordinaria de fecha 03/noviembre/2022.

**Aprobación por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria:**

Segunda Sesión Extraordinaria de fecha 24/febrero/2023.

**Aprobación del manual por Junta de Gobierno:**

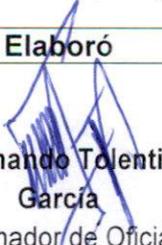
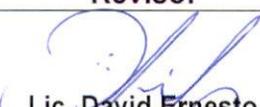
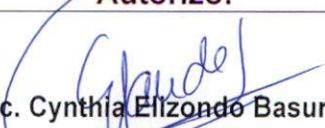
Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26/abril/2023.

## 8. DISTRIBUCIÓN

El original de este Manual de Procedimientos, tanto en archivo magnético como una versión impresa se encuentran en poder de la Coordinación de Oficialía de Partes, dependiente de la Jefatura de Oficina adscrita a la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Las copias controladas del formato impreso están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Contraloría Interna del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia)
- 2.- Secretaría Técnica del Sistema Municipal para el Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia)
- 3.- Jefatura de Oficina del Sistema Municipal para el Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia)

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

9. Control de Firmas



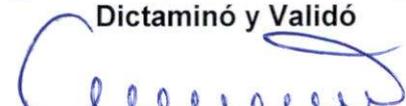
**Lic. Cynthia Elizondo Basurto**

Directora General del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Revisó y Autorizó**



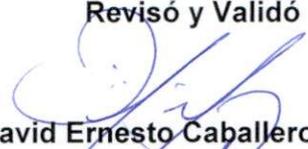
**Dra. María Fernanda Valdés Figueroa**

Secretaría Técnica del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Dictaminó y Validó**



**Lic. Alma Rosa Mercado Galindo**

Contraloría Interna del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Revisó y Validó**



**Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez**

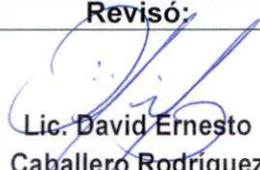
Jefe de Oficina de la Dirección General del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México



**C. Armando Tolentino García**

Coordinador de Oficialía de Partes del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México

**Aprobación para publicación en Gaceta Municipal por Junta de Gobierno,  
Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26 de abril de dos mil veintitres.**

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>C. Armando Tolentino García Coordinador de Oficialía de Partes</p>	 <p>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>